

DAFTAR PUSTAKA

- Adisaputro, G. 2010. *Manajemen Pemasaran*. Jogjakarta : Unit Penerbit dan Percetakan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.
- Al Khattab, S dan Aldehayyat, J.S. 2011. Perception of Service Quality in Jordanian Hotels. *International Journal of Business and Management Vol.6 No.7*. www.ccsenet.org/ijbm
- Alma, B. 1998. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung : CV. ALFABETA.
- Asmuji. 2012. *Manajemen Keperawatan Konsep dan Aplikasi*. Jogjakarta : Ar-ruzz Media.
- Azwar, S. 2007. *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Brunner and Suddarth. 2002. *Buku Ajar Keperawatan Medikal-Bedah Edisi.8*. Jakarta : Buku Kedokteran.
- Buttle, F. 2007. *Customer Relationship Management (Manajemen Hubungan Pelanggan)*. Jakarta : Bayumedia
- Chu Liu, C., Chau Tseng, H., Min Chuang, L dan Min Huang, C. 2012. A Study of The Impact of The e-CRM perspective on Customer Statisfication and Customer Loyalty. *Journal of Economics and Behavioural Studies Vol.4 No.8:467-476*.
- Gunawan, K dan Djati, S.P. 2011. Kualitas Layanan dan Loyalitas Pasien. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan Vol.13 No. 1 Maret 2011:32-39*. Bali : Fakultas Ekonomi Universitas Panji Sakti Singa Raja.
- Griffin, J. 2008. *Customer Loyalty*. Jakarta : Penerbit Erlangga.
- Hadi, S. 2007. *Metodologi Research Jilid I, II, III*. Yogyakarta : Penerbit Andi Yogyakarta
- Haryoko, W, N. 2008. Loyalitas Pasien Terhadap Rumah Sakit. *Artikel*. researchkesehatan.blogspot.com/2008/05/loyalitas-pasien-terhadap-rumah-sakit.html. Di akses 27 Desember 2012.
- Hidayat, A.A. 2007. *Pengantar Konsep Dasar Keperawatan*. Jakarta : Salemba Medika
- Kozier, B. *Fundamental Keperawatan Edisi 7 Volume 1*. Jakarta : Penerbit Buku Kedokteran

- Kumar G.A., Manjunath, S.J, dan K.C, Chethan. 2012. Service Quality at Hospital- A Study Of Apollo Hospital In Mysore. *Iosr Journal of Business and Management Vol.4, Issue 1:01-07*. www.iosrjournals.org
- Lovelock , C.H. 2005. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : PT. Indeks Kelompok GRAMEDIA
- Mardalis, A. 2005. Meraih Loyalitas Pelanggan. *Benefit Jurnal Manajemen dan Bisnis Vol.9 No.2: 111-119*. Surakarta : Balai Penelitian dan Pengembangan Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta
- Mortazavi, S., Kazemi, M., Shirazi, A dan Aziz-Abadi, A. 2009. The Relationship Between Patient Statisfication and Loyalty in The Private Hospital Industry. *Iranian Journal Public Health Vol.38 No.3:60-69*. Iran : Ferdowsi University of Marshhad.
- Muchlas, M. 2008. *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta : GADJAH MADA UNIVERSITY PRESS
- Nursalam. 2011. *Manajemen Keperawatan Ed.3*. Jakarta : Salemba Medika
- Simamora, N.R. 2012. *Buku ajar Manajemen Keperawatan*. Jakarta : Penerbit Buku Kedokteran
- Syamsinar. 2012. Hubungan antara Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Arjasa Kangean. *Skripsi*. (Tidak Diterbitkan). www.scrib.com/doc/910036358/8/III-1-5Aspek-Aspek-Pelayanan-Keperawatan
- Tjiptono, F. 2007. *Pemasaran Jasa*. Jawa Timur: Bayu Media.
- Uncles, M.D., Dowling, G.R, dan Hammond, K. 2003. Customer loyalty and Customer Programs. *The Journal of Consumer Marketing pg.294*. ProQuest Reaserch Library.
- Wade, C., Travis, C. 2009. *Psikologi Edisi ke-9*. Jakarta : Erlangga
- Walgito, B. 2010. *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta : CV. ANDI OFFSET (Penerbit Andi)
- Yamit, Z. 2002. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta : CV. Adipura
- , 2010. *Buku Dinas Kesehatan Surakarta (Profil Kesehatan Surakarta tahun 2010)* (Tidak Diterbitkan).